

**INOVASI PROGRAM PELAYANAN DUKCAPIL GO MOBILE DALAM
PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN KTP-el DI KABUPATEN PUNCAK
JAYA PROVINSI PAPUA TENGAH**

Yerijel Pindem Enumbi
NPP. 31.1067

*Asdaf Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua Tengah
Program Studi*

*Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: yerijelpindemenumbi@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Dr. Rully Sumual, S.Pd., M.AP.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The Dukcapil Go Mobile service innovation carried out by the Department of Population and Civil Registration of Puncak Jaya Regency is a step taken to increase the ownership of Electronic Identity Cards (KTP-el) in the region. Although innovative, this service still faces several obstacles, including geographical challenges, network issues, human resources, and lack of public awareness. **Purpose:** This research aims to determine the extent to which the Dukcapil Go Mobile service innovation has succeeded in increasing KTP-el ownership in Puncak Jaya Regency. **Method:** The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. **Results:** Rogers' theory of innovation is used as a framework to evaluate the effectiveness of this innovation, considering five indicators: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The research findings show that this innovation has had a reasonably positive impact on increasing the ownership of KTP-el population documents and the quality of the population database in Puncak Jaya Regency. However, further efforts are needed to ensure the sustainability and effectiveness of this innovation. **Conclusion:** It is recommended that the Department of Population and Civil Registration continue to evaluate, improve, and maintain facilities and infrastructure gradually. Additionally, socialization to village, sub-district, and district officials also needs to be enhanced to raise public awareness of the importance of having a KTP-el. Therefore, it is evident that the Dukcapil Go Mobile service innovation has great potential for the issuance of KTP-el ownership in Puncak Jaya Regency, but continuous maintenance and improvement efforts are necessary to ensure this innovation can run effectively and sustainably.

Keywords: Innovation, Dukcapil Go Mobile, KTP-el

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Inovasi pelayanan Dukcapil Go Mobile yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya merupakan langkah yang diambil untuk meningkatkan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di wilayah tersebut. Meskipun inovatif, pelayanan ini masih menghadapi sejumlah kendala, termasuk masalah geografis, jaringan, sumber daya manusia, dan kurangnya kesadaran masyarakat. **Tujuan:** Penelitian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan Dukcapil Go Mobile telah berhasil dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el di Kabupaten Puncak Jaya. **Metode:** Adapun metode yang peneliti gunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Teori inovasi menurut Rogers digunakan sebagai kerangka untuk mengevaluasi efektivitas inovasi

ini, dengan memperhatikan lima indikator yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini telah memberikan dampak yang cukup baik dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan KTP-el dan kualitas database kependudukan di Kabupaten Puncak Jaya. Namun, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas inovasi ini. **Kesimpulan:** Disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus melakukan evaluasi, perbaikan, dan pemeliharaan sarana serta prasarana secara bertahap. Selain itu, sosialisasi kepada perangkat desa, kelurahan, dan kecamatan juga perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki KTP-el. Dengan demikian, terlihat bahwa inovasi pelayanan Dukcapil Go Mobile memiliki potensi besar untuk penerbitan kepemilikan KTP-el di Kabupaten Puncak Jaya, namun perlu terus dilakukan upaya pemeliharaan dan peningkatan agar inovasi ini dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan. **Kata Kunci:** Inovasi, Dukcapil Go Mobile, KTP-el

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah kehidupan sehari-hari, mempermudah tugas sehari-hari melalui otomatisasi. Teknologi ini juga berperan penting dalam pembangunan berkelanjutan, meningkatkan kualitas hidup, ekonomi, pendidikan, sosial, dan budaya. Meski Indonesia mengalami kemajuan teknologi yang cepat, pertumbuhan ini belum merata, terutama di wilayah terpencil yang masih kurang akses teknologi.

Menurut laporan ITU pada 2 Maret 2009, Indonesia berada di peringkat ke-108 dari 154 negara dalam indeks pertumbuhan ICT, menunjukkan kesenjangan digital yang signifikan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menetapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan telekomunikasi, termasuk keadilan dan kesetaraan, untuk mendukung persatuan bangsa dan kesejahteraan rakyat.

Masih banyak pengaduan masyarakat terkait administrasi kependudukan, seperti yang dilaporkan ke Ombudsman RI. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) memainkan peran penting dengan program inovatif seperti DUKCAPIL GO MOBILE, yang memberikan layanan administrasi kependudukan secara mobile atau online, memudahkan akses masyarakat.

Kabupaten Puncak Jaya di Provinsi Papua Tengah, yang merupakan Daerah Otonomi Baru, menunjukkan perkembangan administratif. Kabupaten ini sebagian besar terdiri dari wilayah berbukit dan bergunung, dengan penduduk yang tersebar di wilayah tersebut..

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kondisi geografis Kabupaten Puncak Jaya yang terdiri dari zona kepulauan dan pegunungan menyebabkan kesulitan akses ke pusat layanan administrasi kependudukan. Transportasi yang sulit dan mahal membuat masyarakat sulit mendapatkan KTP-el, terutama di distrik terpencil seperti Mewoluk dan Ilu.

Untuk mengatasi ini, Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Surat Edaran Nomor 470/6973/SJ Tahun 2022, yang menginstruksikan percepatan perekaman KTP-el melalui program DUKCAPIL GO MOBILE. Program ini membawa layanan langsung ke masyarakat di daerah terpencil untuk memastikan mereka mendapatkan hak-hak dasar mereka.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Puncak Jaya terus berinovasi dengan program ini untuk meningkatkan akses dan partisipasi masyarakat dalam perekaman KTP-el, yang diharapkan dapat meningkatkan kepemilikan KTP-el secara signifikan di wilayah tersebut.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan telah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan fokus yang berbeda-beda. Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, dilakukan oleh Purwanto & Santoso (2018). Mereka mengkaji hasil program tersebut dan mengidentifikasi hambatan dan pendorong dari program tersebut menggunakan teori William Dunn tentang lima indikator efektivitas, efisiensi, relevansi, keadilan, dan daya tanggap dalam melakukan kegiatan evaluasi kebijakan. Selanjutnya, Toyibatur Rosidah (2018) meneliti inovasi pelayanan Salam 20 Menit di Kabupaten Ponorogo, yang menunjukkan peningkatan efisiensi dan kemudahan dalam proses administrasi melalui aplikasi SIAK. Azhalola Testiana, Kristina Setyowati, Rina Herlina Haryanti (2019) dalam penelitiannya mengenai inovasi "Besuk Kiamat" di Surakarta, menjelaskan bagaimana pemerintah meningkatkan apresiasi kepada masyarakat dan mempermudah pengelolaan kepemilikan akta kematian. Selain itu, Tania Soraya (2019) menyoroti inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati, yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dengan tidak perlu mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian, Adhytia Rizki Alfandi (2020) meneliti inovasi pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui tanda tangan elektronik di Kabupaten Indramayu, Jawa Barat, dan menemukan beberapa hambatan dalam penerimaan masyarakat terhadap inovasi tersebut. Hadi Athariq (2020) meneliti aplikasi Smart Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota, Sumatera Barat, dan menemukan kendala terkait belum adanya SOP yang komprehensif. Dzakwan Adidza (2020) meneliti inovasi pelayanan dokumen kependudukan dengan menggunakan aplikasi Tunggu di Kota Pekanbaru, yang memberikan keuntungan relatif bagi masyarakat namun masih menimbulkan kerumitan dalam mengakses layanan. Mona Melinda dkk (2020) meneliti inovasi pelayanan administrasi kependudukan online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, yang meskipun berjalan baik, tetap menghadapi beberapa kendala teknis. Terakhir, M. Aldo Heryuandifa (2022) meneliti inovasi pelayanan administrasi kependudukan online di Kota Medan melalui aplikasi Sibisa, menemukan peningkatan efisiensi meskipun masih ada kebutuhan untuk peningkatan sosialisasi dan infrastruktur. Sedangkan Daffa Arya Cay Santoso (2023) meneliti inovasi program DOMPAK 1 di Kabupaten Toba yang berhasil meningkatkan efisiensi penerbitan sertifikat kematian dan kualitas database penduduk, namun masih memerlukan evaluasi berkelanjutan dan sosialisasi yang lebih aktif.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti membuat penelitian ini berbeda dari yang lainnya karena peneliti meneliti inovasi program pelayanan dukcapil go mobile dalam penerbitan dokumen kependudukan ktp-el di Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua Tengah. Dimana penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Selain itu penelitian ini menggunakan teori Berdasarkan Rogers dalam Yogi Suwarno (2008:17-18), ada beberapa indikator inovasi, yakni, keuntungan relative (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), kemudahan diamati (*observability*).

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana inovasi Dukcapil Go-Mobile dalam pelayanan dokumen kependudukan serta mengetahui kendala kendalanya dan menganalisis Upaya dalam wujud menangani kendala inovasi tersebut.

II. METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan desain Penelitian kualitatif deskriptif mengutamakan pendekatan Induktif. pendekatan induktif peneliti mampu menggambarkan berbagai masalah yang didapatkan di lapangan dengan lebih rinci (Moleong, 2019). Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Inovasi Menurut Rogers (Suwarno 2008).

Informan pada penelitian ini terdapat 11 informan. Sumber data ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumen (Sugiyono, 2021). Pada penelitian ini peneliti menggunakan Miles & Huberman menyebutkan tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2022).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi merupakan perubahan gagasan kreatif ke dalam sebuah penerapan yang bermanfaat, sedangkan kreativitas dapat diartikan sebuah prasyarat dalam mewujudkan suatu inovasi. Hal ini searah dengan yang dikekumukakan oleh Amabile (1989) dalam Ryanti (2019:32) yang mengatakan bahwa “Munculnya suatu gagasan-gagasan baru yang disebut kreativitas, sedangkan penerapan dari gagasan baru disebut dengan inovasi”. Menurut Suwarno dalam Prabowo H dkk. Menurut Sthepen Robbins (1994) dalam rumbiak (2016:53) bahwa “Inovasi ialah ide baru yang diaplikasikan untuk memulai serta memperbaharui suatu produk, proses maupun layanan “. Peneliti melakukan observasi secara langsung melalui pelaksanaan Penelitian dan Magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya sejak 08 Januari 2024 hingga 21 Februari 2024 untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi DUKCAPIL GO MOBILE melalui wawancara langsung dengan perangkat OPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya. Hasil Analisis Inovasi DUKCAPIL GO MOBILE. Untuk menganalisis inovasi pelayanan tersebut maka digunakan suatu teori inovasi. Teori inovasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

3.1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif dari program Dukcapil Go Mobile adalah memudahkan masyarakat dalam mengurus KTP-el tanpa harus datang ke kantor Dukcapil. Dalam kondisi geografis seperti di Kabupaten Puncak Jaya, ini adalah keuntungan yang signifikan. Masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dapat dilayani di lokasi yang lebih dekat dengan tempat tinggal mereka, menghemat waktu dan biaya transportasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini telah meningkatkan jumlah KTP-el yang diterbitkan, menandakan bahwa masyarakat merasakan manfaat langsung dari program ini.

3.2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Program Dukcapil Go Mobile sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Puncak Jaya. Banyak warga yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan administrasi kependudukan karena jarak dan kondisi geografis yang sulit. Program ini dirancang untuk menjawab tantangan tersebut dengan membawa layanan langsung ke masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menyambut baik program ini, meskipun ada beberapa yang masih perlu adaptasi dengan prosedur baru yang diperkenalkan.

3.3. Kerumitan (*Complexity*)

Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah kerumitan dalam penggunaan teknologi dan prosedur baru. Banyak warga yang kurang familiar dengan teknologi yang digunakan dalam program Dukcapil Go Mobile. Hal ini terutama berlaku bagi warga yang lebih tua atau yang kurang terpapar dengan teknologi modern. Untuk mengatasi hal ini, petugas Dukcapil

memberikan bimbingan dan bantuan langsung selama proses perekaman data dan penerbitan KTP-el. Namun, penelitian menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk menyederhanakan prosedur dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap teknologi yang digunakan.

3.4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Program Dukcapil Go Mobile memungkinkan masyarakat untuk mencoba layanan ini sebelum sepenuhnya mengadopsinya. Misalnya, dalam beberapa kegiatan perekaman data, masyarakat diajak untuk melihat langsung prosesnya dan mendapatkan penjelasan rinci tentang manfaat KTP-el. Kemungkinan untuk mencoba ini membantu mengurangi ketakutan atau keraguan masyarakat terhadap program baru. Data penelitian menunjukkan bahwa pendekatan ini efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat.

3.5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Hasil dari program Dukcapil Go Mobile dapat diamati langsung oleh masyarakat. Peningkatan jumlah KTP-el yang diterbitkan menjadi indikator utama keberhasilan program ini. Selain itu, cerita sukses dari warga yang berhasil mendapatkan KTP-el melalui program ini juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan yang dapat diamati ini mendorong lebih banyak warga untuk berpartisipasi dalam program.

3.6. Faktor Penghambat dan Faktor Penghambat yang Mempengaruhi

Berdasarkan observasi dan wawancara yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, beberapa kendala yang menghambat antara lain:

1. Kurangnya respon masyarakat terhadap inovasi ini, dengan banyak yang masih memilih cara konvensional.
2. Fasilitas internet yang kurang memadai dan adanya wilayah blankspot di Kabupaten Puncak Jaya menghambat percepatan pembuatan dokumen kependudukan melalui aplikasi. Inovasi DUKCAPIL GO MOBILE berhasil dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di bidang kependudukan. Inovasi ini telah menunjukkan peningkatan kualitas layanan, namun masih ada ruang untuk perbaikan terutama dalam hal infrastruktur pendukung seperti akses internet.
Strategi Mengatasi Hambatan yaitu
3. Dengan diadakan sosialisasi. Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi DUKCAPIL GO MOBILE untuk mengatasi kurangnya respon masyarakat.
4. Peningkatan Infrastruktur: Perbaikan fasilitas internet dan upaya mengatasi wilayah blankspot untuk memastikan akses yang lebih merata di seluruh Kabupaten Puncak Jaya.
Keberhasilan Inovasi: Inovasi DUKCAPIL GO MOBILE memberikan dampak positif dalam peningkatan kualitas pelayanan dokumen kependudukan. Hambatan dan Solusi: Terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi, termasuk kurangnya respon masyarakat dan masalah infrastruktur internet. Upaya peningkatan sosialisasi dan perbaikan infrastruktur menjadi kunci dalam mengatasi hambatan ini

3.7. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengatasi Hambatan Inovasi Dukcapil Go-Mobile

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, berbagai upaya telah dilakukan:

1. **Sosialisasi:** Peningkatan sosialisasi mengenai pentingnya KTP-el dan cara mendapatkannya melalui program Dukcapil Go Mobile. Ini dilakukan melalui berbagai media dan kegiatan langsung di lapangan.
2. **Kerjasama:** Bekerjasama dengan pihak-pihak lain seperti pemerintah desa, tokoh masyarakat, dan organisasi lokal untuk membantu dalam pelaksanaan program.
3. **Pelatihan:** Memberikan pelatihan kepada petugas Dukcapil untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi yang digunakan dalam program ini.
4. **Peningkatan Infrastruktur:** Mengupayakan peningkatan infrastruktur jaringan internet di daerah-daerah yang masih terbatas.

3.8. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini mengeksplorasi inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program Dukcapil Go Mobile di Kabupaten Puncak Jaya, Provinsi Papua Tengah. Dukcapil Go Mobile adalah sebuah program yang memungkinkan pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP-el dilakukan secara mobile, atau melalui layanan yang bergerak mendekati Masyarakat di berbagai lokasi.

Penelitian ini membahas pelaksanaan inovasi pelayanan Dukcapil Go Mobile dalam penerbitan KTP-el di Kabupaten Puncak Jaya, Provinsi Papua Tengah. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan program, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, dan mengevaluasi upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Dalam konteks penelitian terdahulu, M. Aldiansyah A. Winarsih pada tahun 2022 melakukan penelitian dengan judul "Inovasi Pelayanan KTP Elektronik Melalui Aplikasi Temanggung Gandem pada Masa Pandemi COVID-19". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menyoroti inovasi dalam pelayanan KTP elektronik dengan menggunakan sistem antrian aplikasi Temanggung Gandem, dengan fokus utama pada penerapan sistem ini selama pandemi COVID-19. Persamaan antara penelitian ini dan penelitian saat ini adalah keduanya membahas inovasi dalam pelayanan KTP elektronik. Namun, perbedaannya terletak pada fokus masing-masing penelitian, di mana penelitian Aldiansyah lebih terfokus pada aplikasi Temanggung Gandem, sementara penelitian saat ini lebih terfokus pada layanan jemput bola Dukcapil Go Mobile di Kabupaten Puncak Jaya.

Penelitian lain yang relevan dilakukan oleh W. Brianda A. Hasan pada tahun 2022 dengan judul "Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menunjukkan bahwa layanan jemput bola untuk Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Payakumbuh cukup efektif dalam meningkatkan jumlah anak yang memiliki KIA. Persamaan dengan penelitian saat ini adalah keduanya membahas layanan jemput bola dalam konteks administrasi kependudukan. Namun, penelitian Hasan berfokus pada KIA di Kota Payakumbuh, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada KTP-el di Kabupaten Puncak Jaya.

Penelitian ini dan penelitian terdahulu sama-sama membahas inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan pendekatan jemput bola untuk mendekati layanan kepada masyarakat. Perbedaan utama terletak pada fokus geografis dan infrastruktur. Penelitian saat ini lebih terfokus pada konteks geografis dan infrastruktur di Kabupaten Puncak Jaya yang memiliki tantangan tersendiri, seperti kondisi jaringan internet yang tidak merata dan tingkat respons masyarakat yang rendah terhadap inovasi teknologi. Sementara itu, penelitian terdahulu lebih banyak membahas implementasi teknologi dan efektivitas program di wilayah yang berbeda dengan kondisi yang lebih stabil.

Penelitian ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana menghadapi tantangan unik di daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan rendahnya adopsi teknologi, serta menawarkan rekomendasi yang dapat diterapkan di daerah lain dengan situasi serupa

Temuan Utama dari Penelitian Ini

1. **Pentingnya Inovasi dalam Pelayanan Kependudukan:**
Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang sangat penting di Indonesia, terutama untuk memastikan hak-hak dasar warga negara dan mendukung berbagai kegiatan sosial serta ekonomi. Inovasi seperti Dukcapil Go Mobile sangat diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan ini, terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau.
2. **Pelaksanaan Dukcapil Go Mobile:**
Program ini bertujuan untuk membawa layanan administrasi kependudukan lebih dekat kepada masyarakat. Dengan menggunakan kendaraan mobile, petugas Dukcapil dapat melayani pembuatan dan perpanjangan dokumen kependudukan di lokasi-lokasi yang jauh dari kantor pusat. Pelaksanaan program ini di Kabupaten Puncak Jaya mendapat respon positif dari masyarakat, terutama karena mampu mengatasi hambatan geografis yang selama ini menjadi kendala utama dalam pelayanan administrasi kependudukan di daerah tersebut.
3. **Tantangan dan Solusi:**
Tantangan utama yang dihadapi adalah kondisi geografis yang sulit dan keterbatasan infrastruktur. Namun, dengan strategi yang tepat, seperti penjadwalan kunjungan yang terencana dan penggunaan teknologi mobile, tantangan tersebut dapat diatasi. Dukungan dari pemerintah daerah dan partisipasi aktif masyarakat juga menjadi faktor kunci dalam keberhasilan program ini.
4. **Dampak Positif:**
Program Dukcapil Go Mobile telah berhasil meningkatkan jumlah warga yang memiliki dokumen kependudukan resmi. Ini tidak hanya mempermudah akses mereka ke layanan publik lainnya, tetapi juga membantu pemerintah dalam mengelola data kependudukan yang lebih akurat dan up-to-date. Program ini juga memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan, yang pada gilirannya meningkatkan kesadaran dan partisipasi mereka dalam program-program pemerintah lainnya.
5. **Rekomendasi untuk Pengembangan Lebih Lanjut:**
Untuk keberlanjutan dan peningkatan program, diperlukan investasi lebih lanjut dalam teknologi dan infrastruktur. Selain itu, pelatihan bagi petugas lapangan agar lebih adaptif terhadap tantangan di lapangan juga sangat penting. Pemerintah daerah diharapkan terus mendukung inisiatif ini dengan menyediakan anggaran yang memadai dan melakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan efektivitas program.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan beberapa poin penting mengenai pelaksanaan dan tantangan yang dihadapi dalam program Dukcapil Go Mobile di Kabupaten Puncak Jaya:

1. **Pelaksanaan Program Dukcapil Go Mobile:**
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya telah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Dukcapil Go Mobile sejak Desember 2020. Program ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, khususnya KTP-el, dengan mendekatkan layanan ke masyarakat di berbagai Lokasi.
2. **Hambatan yang Dihadapi:**
Pelaksanaan program ini belum dapat berjalan secara maksimal karena beberapa hambatan, antara lain kurangnya respons masyarakat terhadap inovasi yang diterbitkan dan kondisi

jaringan internet yang belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Puncak Jaya.

3. Upaya Mengatasi Hambatan:

Untuk mengatasi kurang responsifnya masyarakat, Dinas Dukcapil melakukan sosialisasi lebih intensif mengenai aplikasi Dukcapil Go Mobile melalui berbagai media, termasuk brosur dan acara yang dihadiri oleh Bupati.

Untuk mengatasi masalah jaringan, dilakukan kerjasama dengan DISKOMINFO dan Telkom untuk mendukung server dan pemasangan WiFi gratis sehingga program Dukcapil Go Mobile dapat berjalan lancar (REVISI PINDEM FINAL).

4. Rekomendasi:

Perlunya sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara menggunakan aplikasi Dukcapil Go Mobile.

Kerjasama yang lebih erat dengan instansi terkait untuk memastikan kestabilan jaringan internet sehingga layanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat (REVISI PINDEM FINAL).

Dampak Positif:

Program Dukcapil Go Mobile telah berhasil meningkatkan jumlah warga yang memiliki dokumen kependudukan resmi. Ini mempermudah akses mereka ke layanan publik lainnya dan membantu pemerintah dalam mengelola data kependudukan yang lebih akurat dan up-to-date.

Program ini juga meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

Secara keseluruhan, inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program Dukcapil Go Mobile di Kabupaten Puncak Jaya menunjukkan hasil yang positif meskipun masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi. Program ini memberikan banyak pelajaran berharga bagi implementasi program serupa di daerah lain dengan tantangan geografis yang sama.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini tidak terlepas dari adanya keterbatasan yang mana keterbatasan utamanya terletak dari segi waktu penelitian yang dilakukan. Dengan keterbatasan ini peneliti memaksimalkan waktu dalam mengumpulkan data dan informasi melalui tahap wawancara sesuai dengan pedoman yang telah dibuat, observasi dalam pelaksanaan penelitian, dan studi dokumentasi untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan peneliti serta izin untuk mengetahui hal-hal yang lebih detail mengenai instansi Dukcapil Puncak Jaya yang bersifat privasi.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penelitian yang dilakukan, untuk melengkapai kekurangan dalam penelitian ini kedepannya penulis berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang serupa secara mendalam dan menyeluruh terhadap aspek yang berkaitan dengan penertiban penyakit masyarakat di Kabupaten Pelalawan untuk menemukan hasil yang lebih baik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Moleong, J. L. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta

_____ . (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

_____ . (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Suwarno. (2008). Inovasi di Sektor Publik. STIA-LAN Press.

Adhytia Rizki Alfandi (2020) dengan judul Inovasi Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan Melalui Tanda Tangan Elektronik Di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat. E-Prints IPDN

Dzakwan Adidza. 2020. Skripsi: “Inovasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi Layanan Tunggu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Pekanbaru”. Jakarta: IPDN



- Hadi, Athariq. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Smart Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat. E-Prints IPDN
- Heryuandifa, M. A. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online dalam Rangka Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. E-Prints IPDN
- Mona Melinda, S., Ichsan, M., & Kabullah. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Universitas Andalas
- Purwanto & Santoso, (2018). Evaluasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Universitas Diponegoro
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui EGOVERNMENT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Jurnal
- Rosidah, T., & Niswah, F. (2018). Inovasi Pelayanan Salam 20 Menit Pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian Didinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Repository Universitas Negeri Surabaya
- Santoso, D., (2023). Inovasi Program DOMPAK 1 (Pendataan Orang Meninggal Pada Penduduk) Dalam Pelayanan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara. E-Prints IPDN
- Tania. 2019. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati". Universitas Diponegoro
- Yunita Rahmawati. 2018. Skripsi: "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online Sidilan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat". Universitas Padjajaran
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya Inovasi Aplikasi DUKCAPIL GO MOBILE.

